

KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PRIMA ANTRI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KOTA BOGOR

Raden Siti Halimah¹, Faisal Tri Ramdani²

Universitas Djuanda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Universitas Djuanda Bogor, SitiHalimaah20@gmail.com

Korespondensi Author: Raden Siti Halimah

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan tujuannya untuk mendapatkan pemahaman dan mengevaluasi kualitas layanan administrasi kependudukan dalam program prima antri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Selain itu, artikel ini juga tujuannya dapat menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan melalui situs web prima antri. Sampel penelitian terdiri dari 20 responden yang merupakan warga Kota Bogor, yang dilihat menggunakan dimensi pada kualitas pelayanan bersarkan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Data dikumpulkan melalui wawancara, formulir daftar pertanyaan, pengamatan langsung dan studi literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik mendapatkan skor 4,52 dengan kategori sangat baik, dimensi keandalan memperoleh skor 3,9 dengan kategori baik, dimensi daya tanggap mendapatkan skor 4,82 dengan kategori sangat baik, dimensi jaminan juga memperoleh skor 4,82 dengan kategori sangat baik, dan dimensi empati mendapatkan skor 4,37 dengan kategori sangat baik. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website prima antri di Disdukcapil Kota Bogor memiliki nilai rata-rata 4,48 dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dan lebih mudah dalam mengurus administrasi kependudukan, serta dapat mengatur jadwal pengurusan dokumen pelayanan tanpa memerlukan banyak waktu.

Kata Kunci: administrasi, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, program prima antri .

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran utama dalam masyarakat dan memiliki kewajiban yang paling utama yaitu menyediakan infrastruktur kepada masyarakat. Layanan publik merupakan penyediaan jasa secara gratis dari pemerintah atau lembaga terkait kepada publik. tujuannya adalah untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan mereka. Pelayanan publik merupakan titik awal yang strategis untuk membangun dan dapat juga menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam pemerintahan.

Pelayanan ini disediakan oleh Lembaga publik dalam rangka meningkatkan layanan administrasi serta kesejahteraan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pemerintah, kebutuhan akan pelayanan sangat dekat dengan kehidupan manusia di sebuah negara keinginan masyarakat serta menjadikan kepuasan kepada mereka. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah harus fokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini di era digitalisasi dan kemajuan teknologi yang berkembang pesat.

Pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang memenuhi kebutuhan fasilitas, akuntabilitas dan ketepatan waktu serta kecepatan kemudahan bagi masyarakat sebagai penerima layanan maupun penyedia layanan. Upaya untuk mewujudkan layanan berkualitas ini penting agar tujuan negara untuk meningkatkan kesejahteraan umum dapat tercapai melalui perbaikan kinerja institusi. Salah satu cara dalam memperbaiki kinerja institusi yaitu dengan melakukan penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi struktur dalam menyelenggarakan layanan kepada publik dan kualitasnya dapat dilihat dari bagaimana kepuasan masyarakatnya. Sejalan dalam kehidupan masyarakat akan layanan publik semakin meningkat. Untuk memenuhi tuntutan ini, reformasi birokrasi dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan dalam teknologi informasi, reformasi birokrasi dilakukan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Pemerintah dan penyedia layanan memiliki peran yang sangat penting

dalam memastikan bahwa tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan adalah tepat dan efisien. KEPMEN PANRB No. 62 Tahun 2003 mengenai menyelenggarakan pelayanan yang baik dalam publik memiliki ciri-ciri, diantaranya:

- a) Mudah dipahami dan dilakukan: Prosedur pelayanan harus sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat.
- b) Transparan: Informasi tentang persyaratan, bertanggung jawab, layanan biaya harus jelas dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga tidak adanya informasi hoax yang diterima oleh masyarakat.
- c) Tepat Waktu: Pelayanan harus diselesaikan sesuai waktu.
- d) Akurat: Hasil dari pelayanan harus akurat, sesuai dan tepat.
- e) Aman: Hasilnya harus menciptakan proses rasa nyaman dan menjamin kepastian hukum.
- f) Bertanggung Jawab: Staf memiliki tanggung jawab untuk mengelola penyediaan layanan.
- g) Fasilitas dan Infrastruktur memadai: Tersedianya fasilitas dan infrastruktur kerja, ruang tunggu untuk masyarakat.
- h) Mudah diakses: Tempat dan lokasi layanan dapat dijangkau dengan kendaraan apapun dan dapat dengan mudah memanfaatkan teknologi
- i) Ramah dan profesional: Petugas pelayanan perlu menunjukkan kedisiplinan, bersikap ramah kepada masyarakat.
- j) Nyaman : Lingkungan pelayanan perlu dijaga agar rapi dan teratur, serta harus menyiapkan fasilitas yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan dasar yang dibutuhkan secara fasilitas dan lingkungan seperti jalan raya, rumah sakit, pengelolaan limbah, jembatan, terminal, dan kantin.

Kualitas adalah aspek yang krusial dalam layanan publik dan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintahan. Secara umum, kualitas mengacu pada suatu yang luar biasa, unggul, atau lebih baik dibandingkan dengan yang lain (Baungart & Kaluge,1987). Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat mendorong sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuannya dibidang teknologi. Ini menjadi tantangan besar bagi sumber daya manusia dalam menguasai teknologi.

Teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tenaga kerja yang tersedia diperlukan untuk menguasai sistem informasi yang akurat dan penyampaian informasi memiliki peran dalam memproses data menjadi informasi yang bermanfaat, memberikan serta menyampaikannya kepada pihak-pihak yang membutuhkan (Rasyid,2017, Mulyapradan et al., 2022). Kemajuan teknologi informasi memberikan pengaruh positif yang berarti bagi masyarakat. Mulai dari kebutuhan pribadi hingga urusan pekerjaan, teknologi telah merambah ke seluruh manusia manfaat sistem informasi membantu organisasi mengambil keputusan yang terbaik dan meningkatkan efisiensi organisasi. Keluhan masyarakat mengenai buruknya layanan publik menjadi permasalahan yang umum.

Pemerintah Indonesia telah lama berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa good governance harus memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan peraturan dalam UUD yang ditetapkan serta dipatuhi oleh seluruh masyarakat. Ditujukan untuk semua penerima, baik dalam bentuk jasa maupun barang. Seperti yang diterapkan oleh DISDUKCAPIL Kota Bogor berkomitmen menyediakan kepuasan kepada masyarakat dengan proses menciptakan nilai nilai bagi masyarakat dan menyediakan manfaat yang diinginkan mereka dalam menerapkan sistem antrian online melalui website prima antri. Prima Antri adalah sebuah website yang diluncurkan oleh Disdukcapil pada tanggal 2 mei 2024, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dan mendalami lebih lanjut “Pelayanan Masyarakat

dalam Program Prima Antri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor”

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian untuk membuat artikel ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data dan masalah yang diajukan responden. Metode analisis yang digunakan adalah statistika. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah pendekatan statistika. Penelitian ini juga menerapkan metode deskriptif untuk menentukan nilai masing-masing variable secara independent, tanpa membandingkan satu sama lain.

Dalam pengumpulan data, penulis menerapkan dua metode, Observasi (pengamatan langsung), penulis melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung dengan berinteraksi bersama para petugas dan masyarakat terkait, untuk memperoleh informasi dan data yang tepat serta terbaru mengenai kondisi di lapangan. Studi kepustakaan, penulis mencari referensi data yang berasal dari buku digital dan jurnal sebagai acuan dalam pembuatan laporan.

Fokus dalam artikel ini menganalisis kualitas pelayanan bagi masyarakat dalam program prima antri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Pada penelitian ini yang menjadi sampel yaitu 20 konsumen yang menggunakan layanan di DISDUKCAPIL Kota Bogor. Dalam melakukan penelitian lapangan (*field research*), Ada beberapa metode yang dapat diterapkan untuk mengumpulkan informasi seperti wawancara, observasi, dan kuesioner. Cara-cara ini digunakan oleh penulis untuk penelitian dan juga digunakan dalam pencarian hasil akhir lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan para pengguna layanan serta menjalankan peraturan yang berlaku. (KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003). Mengingat signifikansi pelayanan publik bagi kesejahteraan masyarakat, sangat penting untuk

menyediakan layanan yang tidak hanya memadai, tetapi juga berkualitas tinggi. Layanan publik yang baik akan berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan mereka terpenuhi dengan efektif. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan standar pelayanan publik harus menjadi prioritas utama dalam setiap kebijakan yang diterapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah sebuah lembaga pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan. Berbagai dokumen identitas seperti KTP, KIA, KK, Akta dan dokumen-dokumen penting lainnya yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas layanan, masyarakat Disdukcapil Kota Bogor telah meluncurkan sistem antrian online melalui website prima antri pada 2 Mei 2024. Sistem ini mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan administrasi terkait kependudukan dengan melakukan pemesanan nomor antrian sebelum datang. Analisis efektivitas kualitas website prima antri ini penting dilakukan agar dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan memastikan sistem booking online ini dapat diakses dan digunakan oleh seluruh masyarakat kependudukan di Kota Bogor.

Studi ini bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi layanan masyarakat dalam program booking online Prima Antri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Melalui analisis berbagai aspek seperti kemudahan aspek, kecepatan layanan, kepuasan masyarakat, kendala dan solusi yang dihadapi, diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja website prima antri tersebut. Hasil penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat bermanfaat untuk pembaca dan menjadi dasar untuk perbaikan, pengembangan lebih lanjut, sehingga layanan administrasi kependudukan di Kota Bogor dapat semakin optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan masyarakat dalam program prima antri dapat dievaluasi melalui lima dimensi yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan

konsumen, melakukan evaluasi kinerja, meningkatkan pelayanan publik, pelatihan karyawan dan bersikap terbuka terhadap masukan masyarakat yang tertera dalam Tabel 1.

Tabel 1 Ringkasan Variabel Kualitas Layanan Masyarakat dalam Program Prima Antri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor

Variabel	Pelanggan			
	Dimensi	Indikator	Mean	Kategori
	Tangible	Kelengkapan sarana dan prasarana	4,35	Sangat Baik
		Kepuasan pelanggan terhadap kebijakan prima antri	4,7	Baik
	Rata-rata		4,52	Sangat Baik
	Reliability	Informasi yang diterima mengenai tujuan dan manfaat kebijakan online prima antri.	3,95	Baik
		Kemudahan pelanggan dalam menggunakan layanan prima antri	3,85	Baik
	Rata-rata		3,9	Baik
	Responsive	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang jelas, cepat dan dapat diandalkan.	4,75	Sangat Baik
		Petugas memberikan Solusi atas pengaduan yang telah diberikan oleh masyarakat	4,9	Baik
	Rata-rata		4,82	Sangat Baik
	Assurance	Tepatnya waktu dalam memberikan layanan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,8	Baik
		Program prima antri membantu masyarakat	4,85	Sangat Baik

	Rata-rata		4,82	Sangat Baik
	Empathy	Proses dan prosedur dalam pelayanan yang diberikan jelas dan mudah dipahami	4,15	Baik
		petugas melayani dengan sikap ramah dan mendengarkan masyarakat dengan baik	4,6	Baik
	Rata-rata		4,37	Sangat Baik
	Total Rata-rata keseluruhan		4,48	Sangat Baik

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan rekapitulasi dari dimensi Tangible, hasil yang diperoleh menunjukkan kinerja baik. Setiap item pertanyaan yang menjadi indikator dalam dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti kelengkapan sarana dan prasarana serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kebijakan antrian yang prima. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata mencapai 4,35, yang tergolong dalam kategori sangat baik. Sementara itu, tingkat kepuasan pelanggan terkait kebijakan antrian yang diterapkan mendapatkan nilai yang lebih tinggi yaitu 4,7 yang juga termasuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan upaya yang efektif dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan memastikan bahwa semua fasilitas yang diperlukan tersedia dengan baik.

2. Dimensi Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang dilakukan, dimensi keandalan (reliability) menunjukkan performa yang cukup baik. Rata-rata nilai untuk setiap item pertanyaan yang menjadi indikator dalam dimensi ini mencerminkan kinerja positif. Informasi yang diterima oleh pelanggan

mengenai tujuan dan manfaat dari kebijakan layanan online prima antri mendapatkan nilai rata-rata 3,95 yang tergolong baik. Ini menandakan bahwa hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan penjelasan yang diberikan tentang kebijakan online. Secara keseluruhan total nilai dari indikator keandalan (reliability) mencapai 3,9 yang juga termasuk dalam kategori baik. Angka ini menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan dalam hal keandalan dan kemudahan pengguna. Hasil ini mencerminkan upaya yang baik dari pihak penyedia layanan dalam memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna.

3. Dimensi Responsive (Daya Tanggap)

Ringkasan keseluruhan, mengenai dimensi daya tanggap menunjukkan capaian yang sangat memuaskan. Capaian nilai untuk pernyataan kuisioner dalam dimensi ini mencerminkan beberapa aspek penting. Pertama, terdapat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang jelas, cepat dan dapat diandalkan mendapatkan nilai 4,75 yang tergolong sebagai hasil yang sangat baik. Selain itu, petugas juga mampu memberikan Solusi terhadap pengaduan 4,9 yang termasuk dalam kategori baik. Jika kita lihat dari keseluruhan indikator tersebut, rata-rata nilai yang diperoleh adalah 4,82 indikator ini menunjukkan hasil yang sangat baik, yang menandakan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dengan baik.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Rekapitulasi mengenai dimensi assurance menunjukkan hasil yang sangat positif. Rata-rata nilai dari setiap item pertanyaan yang terdapat dalam dimensi ini mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu indikator, yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan mengikuti aturan yang ada, memperoleh nilai 4,8 yang termasuk dalam kategori baik. Di sisi lain, program prima antri yang dirancang untuk membantu masyarakat mendapatkan nilai yang lebih tinggi, yaitu 4,85 yang secara pencapaian mendapatkan sangat baik. Dapat disimpulkan untuk, rata-rata nilai dari semua

indikator yang ada dalam dimensi assurance mencapai 4,82 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dilihat dari pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan standar yang ditetapkan.

5. Dimensi Empathy (empati)

Rekapitulasi pada dimensi empati menunjukkan skor 4,37 yang tergolong sangat baik. Terdapat beberapa indikator yang menjadi fokus peneliti. Meskipun keseluruhan nilai setiap indikator termasuk dalam kategori sangat baik, point terkait proses dan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami memperoleh skor 4,15 masuk dalam kategori baik. Sementara itu, indikator yang menilai sikap ramah petugas dan kemampuan mereka dalam mendengarkan masyarakat mendapatkan skor 4,6 termasuk dalam kategori sangat baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan apa yang sudah dijelaskan bahwa penelitian dilakukan untuk melihat seberapa baik kualitas pelayanan masyarakat dalam program prima antri di Disdukcapil Kota Bogor, hasil akhir dari kuisioner menunjukkan nilai total 4,48 yang masuk dalam kategori sangat baik. Penilaian tertinggi dari pelanggan dilihat dari dimensi daya tanggap dan assurance dengan nilai 4,82, sementara itu dimensi reliability mendapatkan nilai 3,9 kategori baik yang dilihat dari hasil perhitungan.

Tantangan dalam penerapan program prima antri mencakup sosialisasi dan edukasi yang belum optimal, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara registrasi akun prima antri, serta sumber daya manusia diloket pelayanan yang belum optimal. Adanya penelitian yang sudah dilakukan ini implementasi program dapat mengatasi berbagai permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan konvensional, seperti antrian yang padat dan tidak teratur, masyarakat yang berbondong-bondong datang pagi untuk mendapatkan nomor antrian pertama, serta prosedur administrasi yang rumit dan keterbatasan waktu pelayanan. Dengan sistem prima antri, masyarakat

dapat mengajukan permohonan dan memilih tanggal kedatangan ke kantor Disdukcapil serta menentukan dokumen yang akan diurus.

Disamping itu, Disdukcapil Kota Bogor terus mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dapat mengikuti tren teknologi terbaru atau mengadopsi sistem baru yang membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, seperti adanya sistem booking antrian online melalui website Prima Antri. Disdukcapil Kota Bogor telah berhasil dan selalu berupaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Hal ini terbukti dengan diraihnya penghargaan "Instansi Pelayanan Publik Tahun 2024" dari MarkPlus Institute dalam acara Pilot Marketing Flying In Turbulance JABAR-BANTEN tahun 2024 di Trans Luxury Hotel Bandung. Penghargaan ini diterima langsung oleh Kepala Disdukcapil Kota Bogor, Pak Ganjar Gunawan. Menurut Chairman MarkPlus Institute, Herman Kartajaya, penghargaan ini diberikan sebagai bentuk pengakuan dan apresiasi terhadap dinas-dinas di bawah pemerintahan Jawa Barat dan Banten yang berprestasi dalam menyajikan layanan publik yang berkualitas.

REFERENSI

- Anisa, B. N., Rahmawati, R., & Ramdani, F. T. (2024). Kualitas Pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat di Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4533–4546. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.12750>
- Arsyad, E. G., & Rachmawati, I. (2023). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi*. 2(1).
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128.

<https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>

Destriana, W. H., Sugandi, Y. S., & Saputra, G. W. (n.d.). *PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DAN TATA KELOLA PEMERINTAH TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT.*

Farrizqy, R. H., Suryono, R. R., & Megawaty, D. A. (n.d.). *ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung).* *JURNAL TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI.*

Mahsunah, I., & Supriyanto, D. (2023). *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Sumenep).* 17(12).

Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (n.d.). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan.*

Novando, Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan.* *Karimah Tauhid*, 3(2), 1524–1537. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11823>

Nuryani, I., Denny Hernawan, & Wahyudin, C. (2024). *Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima.* *Karimah Tauhid*, 3(6), 6579–6593.

<https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i6.13599>

Pratidina, G., & Assayuti, M. J. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK).* *Karimah Tauhid*, 2(5), 1675- 1685. Setijaningrum, E (2009).

Purnamasari, I., Marsha Brata, G., Ramdani, F. T., & Seran, M. Y. G. (2024). *Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.* *Karimah Tauhid*, 3(2), 1295–1302. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11615>

Rafi, M., Rahmawati, R., & Purnamasari, I. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JEMPUT BOLA PADA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR.*

Website:

<https://www.google.com/amp/s/inilahonline.com/layanan-baru-disdukcapil-kota-bogor-prima-berlaku-awal-mei-pangkas-waktu-tunggu-dan-percepat-antrian/>

<https://www.google.com/amp/s/megapolitan.antaranews.com/amp/berita/289311/disdukcapil-kota-bogor-berlakukan-antrean-daring-prima-antri-ini-caranya>